

## Klantencontract • Algemene voorwaarden

### 1 Definities

- 1.1 **Familiehulp:** de vzw Familiehulp, met maatschappelijke zetel te 1210 Brussel, Koningstraat 294. Ondernemingsnummer: 0409.533.604. Erkenningsnummer dienstencheques: 40003.
- 1.2 **Huishoudhulp:** een medewerker van Familiehulp die de in deze overeenkomst bedoelde huishoudelijke taken levert.
- 1.3 **Klant:** de fysieke persoon of personen met wie Familiehulp deze overeenkomst sluit. Alle personen die wettelijk zijn ingeschreven op hetzelfde adres, worden samen beschouwd als één en dezelfde klant, ongeacht of zij één of meer dienstencheques gebruikersnummers hebben.
- 1.4 **Regelgeving:** de specifieke dienstencheques regelgeving, met name de wet van 20 juli 2001 "tot bevordering van buurtdiensten en -banen" en het KB van 12 december 2001 "betreffende de dienstencheques".
- 1.5 **Uitgiftemaatschappij:** het door het gewest aangewezen bedrijf dat instaat voor de uitgifte van de dienstencheques.

### 2 Algemeen

- Deze overeenkomst wordt gesloten tussen Familiehulp en de klant in het kader van het gebruik van dienstencheques als betaalmiddel voor huishoudelijk werk, zoals bedoeld in de regelgeving.
- Familiehulp en de klant gaan deze samenwerkingsovereenkomst aan om het huishouden van de klant te ondersteunen. Familiehulp engageert zich om haar dienstverlening bij de klant op een kwaliteitsvolle manier aan te bieden.
- De regelgeving bepaalt welke diensten geleverd mogen worden. Zie verder in artikel 1 van de bijzondere voorwaarden.
- De regelgeving bepaalt onder meer dat de huishoudhulp in geen geval een bloedverwant of aanverwant tot de tweede graad mag zijn van de klant of een gezinslid van de klant. De klant en huishoudhulp mogen niet hetzelfde adres hebben.

### 3 Aanvaarding van de overeenkomst

- De klant aanvaardt, zonder voorbehoud, deze overeenkomst door de aanvaarding van de uitvoering van de dienstverlening of op een andere stilzwijgende of uitdrukkelijke manier.
- De overeenkomst bestaat uit: deze algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden.

- De klant aanvaardt de overeenkomst namens alle personen die wettelijk zijn ingeschreven op hetzelfde adres. De klant zorgt ervoor dat deze personen, evenals alle andere personen aan wie de klant toegang geeft tot dit adres, de overeenkomst zullen naleven.

### 4 Klantenbijdrage

De klant is een klantenbijdrage verschuldigd aan Familiehulp per gepresteerd uur ter vergoeding van een gedeelte van de kosten die Familiehulp maakt voor het beheer van de dienstverlening en de omkadering.

Deze klantenbijdrage:

- bedraagt 1,25 € per gepresteerd uur.
- wordt voor de eerste keer aangerekend voor prestaties vanaf de maand juli 2023.
- wordt per kalenderkwartaal gefactureerd (na afloop van het kwartaal).
- kan door Familiehulp gewijzigd worden conform artikel 8 van deze algemene voorwaarden.

### 5 Duurtijd overeenkomst en opzeg

- Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur.
- Indien één van beide partijen deze overeenkomst wil opzeggen, moet een geschreven opzeg gegeven worden aan de andere partij waarbij een opzegtermijn van vier weken in acht wordt genomen.

### 6 Onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst en schorsing

#### 6.1 De overeenkomst is van rechtswege beëindigd:

- wanneer Familiehulp haar erkenning als dienstenchequesonderneming verliest.
- wanneer er geen dienstencheques meer worden uitgegeven.
- bij overlijden van de klant.

#### 6.2 Eenzijdige beëindiging wegens inbreuk op de overeenkomst

Indien een partij een ernstige en/of herhaalde inbreuk maakt op de verplichtingen onder deze overeenkomst dan kan de andere partij de overeenkomst, per schriftelijke kennisgeving, met onmiddellijke ingang beëindigen. De partij die beëindigt in dergelijke omstandigheden is omwille van deze beëindiging geen vergoeding verschuldigd en deze beëindiging doet geen afbreuk aan zijn eventueel recht op schadevergoeding.

Dergelijke beëindiging door Familiehulp ten laste van de klant is onder meer gerechtvaardigd:

- bij een ernstige en/of herhaalde inbreuk door de klant op artikel 2, 6 of artikel 9 van de bijzondere voorwaarden.
- in geval de prestaties niet tijdig betaald worden zoals voorzien in artikel 7 van de bijzondere voorwaarden.
- in geval van niet-betaling van het totaal of een gedeelte van een factuur op de vervaldag (behalve bij een gegronde betwisting door de klant) en indien de klant geen gevolg heeft gegeven aan een aanmaning van Familiehulp.

### 6.3 Schorsing

Familiehulp beschikt eveneens over het recht om, per schriftelijke kennisgeving, in de gevallen vermeld in bovenstaand artikel 6.2 de levering van de diensten van rechtswege en zonder schadevergoeding onmiddellijk op te schorten.

## 7 Betalingsvoorwaarden

- De betaling met dienstencheques, evenals de eventuele tegenwaarde, moet onmiddellijk gebeuren, zoals voorzien in artikel 7 van de bijzondere voorwaarden. Alle facturen die de klant van Familiehulp ontvangt, zijn betaalbaar binnen 30 dagen.
- Als de klant in gebreke blijft, wordt 10 euro aangerekend bij de eerste herinnering en 15 euro bij de tweede herinnering.

Bovendien zullen, wanneer dan nog niet betaald werd, op de verschuldigde bedragen van rechtswege en zonder aanmaning een intrest, berekend aan de wettelijke intrestvoet, en tevens een forfaitaire schadevergoeding voor administratiekosten van 10 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van 20 euro verschuldigd zijn.

Bovenstaande regeling van intresten en kosten is ook van toepassing in geval Familiehulp in gebreke blijft om de eventueel aan de klant verschuldigde bedragen binnen de overeengekomen betalingstermijn te betalen.

## 8 Eenzijdige wijziging van de overeenkomst door Familiehulp

- Familiehulp kan, om welke reden ook, deze overeenkomst wijzigen. In geval van een eenzijdige wijziging wordt de klant hiervan schriftelijk één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding op de hoogte gebracht. De klant erkent dat dit een voldoende, behoorlijke en individuele kennisgeving is.
- Ingeval de klant niet akkoord gaat met een eenzijdige wijziging dan heeft de klant het recht om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van vier weken binnen de maand na de kennisgeving. De lopende overeenkomst blijft ingeval van opzegging van toepassing tijdens de opzegtermijn.

## 9 Recht - rechtbank

- Het Belgische recht is van toepassing op deze overeenkomst.
- Elke betwisting over de interpretatie of de toepassing van de overeenkomst valt onder de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken aangeduid met inachtneming van de wettelijke regels, inzonderheid artikel 624, 1°, 2° en 4°, van het Gerechtelijk Wetboek.

### Hoe werken wij dagelijks samen?

#### 1 Voor welke diensten kan je bij ons terecht?

##### Je kan bij ons terecht voor:

- het normale onderhoud van je woning
- wassen en strijken van persoonlijke kledij en huishoudlinnen
- klein verstelwerk
- bereiden van maaltijden
- boodschappen bedoeld voor je dagelijkse behoeften.

#### 2 Je werkrelatie met je huishoudhulp

Wij verwachten een professionele werkrelatie tussen jou en je huishoudhulp. Belangrijke afspraken daarbij zijn:

##### De huishoudhulp en de klant:

- respecteren elkaar en respecteren elkaars privéleven.
- communiceren duidelijk met elkaar over de verwachtingen van de klant over het uit te voeren werk.

##### 2.1 De klant

- laat de huishoudhulp werken in een hygiënische, gezonde en veilige omgeving.
- laat de huishoudhulp geen gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren.
- verwittigt Familiehulp onmiddellijk bij ernstige besmettelijke ziekte (bijvoorbeeld meningitis, TBC,...).
- zorgt voor voldoende en veilig werkmateriaal zoals vermeld op de materiaallijst van Familiehulp
- brengt huisdieren tijdens de dienstverlening onder in een afgesloten ruimte.
- geeft opdrachten die in verhouding zijn met de afgesproken tijd.

##### 2.2 De huishoudhulp

- aanvaardt geen geschenken of giften van de klant.
- rookt niet tijdens de werkuren (eventueel tijdens de pauzes, maar niet in de woning van de klant).
- heeft recht op een betaalde pauze van 15 minuten per 4 opeenvolgende werkuren. Als de huishoudhulp meer dan 4 opeenvolgende uren bij jou werkt, heeft hij of zij bijkomend recht op een onbetaalde middagpauze van 30 minuten
- verlaat de woning bij een ernstig en onmiddellijk gevaar dat niet meer vermeden kan worden.

Wanneer de huishoudhulp slachtoffer wordt van een ernstig ongeval in de woning van de klant, kan de preventieadviseur een arbeidsongevallenonderzoek ter plaatse uitvoeren.

#### 3 De coach dienstencheques van Familiehulp

Een coach dienstencheques van Familiehulp begeleidt en ondersteunt je huishoudhulp. Coaches komen hier ook voor langs op de werkvloer, met andere woorden in jouw woning. Zo wil Familiehulp nog beter inspelen op je verwachting als klant. We lichten je vooraf over zo'n bezoek in. Als klant kan je zo'n bezoek eventueel uitstellen naar een later tijdstip. Je moet zelf niet aanwezig zijn tijdens dit bezoek.

#### 4 Toegang tot je woning

Je huishoudhulp moet toegang hebben tot je woning om de dienstverlening te kunnen doen. Als je zelf niet thuis bent:

- kan je een sleutel aan je huishoudhulp geven. Hij of zij gaat daar zorgzaam mee om en tekent een sleutelovereenkomst, die jij bewaart. Je vindt dit formulier op [www.familiehulp.be](http://www.familiehulp.be) en/of kan dit telefonisch aan vragen bij de klantendienst
- moet je op een andere manier toegang tot je woning voorzien.

#### 5 Wanneer komt je huishoudhulp?

We streven ernaar dat de prestaties, zoveel mogelijk, gebeuren op afgesproken dagen en uren volgens een vaste frequentie, wekelijks of 2-wekelijks. Die afspraken maken we vooraf samen met jou.

We streven ernaar dat een huishoudhulp zoveel mogelijk bij dezelfde klanten komt. Als je als klant meermaals of voor lange tijd annuleert, kan dit tot gevolg hebben dat dezelfde huishoudhulp niet meer terugkomt bij hervatting van de dienstverlening.

#### 6 Annuleringen en afwezigheden

Zowel bij annuleringen door Familiehulp als door jou maken we een onderscheid tussen geplande afwezigheden en onvoorziene omstandigheden:

##### 6.1 Geplande afwezigheden

- Je huishoudhulp heeft in principe recht op 4 weken vakantie en de wettelijke feestdagen of compensatiedagen voor feestdagen die in het weekend vallen.
- Je huishoudhulp verwittigt zowel jou als Familiehulp minstens 4 weken voor een geplande afwezigheid van meer dan 2 weken. Voor onderbrekingen tot 2 weken volstaat verwittiging 1 week daaraan voorafgaand.
- Je huishoudhulp volgt een paar keer per jaar opleiding. Hij of zij meldt jou deze afwezigheid steeds ten minste 1 week vooraf.
- Tijdens voorziene afwezigheden van de huishoudhulp streven wij ernaar om vervanging aan te bieden. Bij een vervanging kan er een wijziging van de afgesproken werkuren zijn. Dit gebeurt steeds in onderling overleg. Je bent ervan op de hoogte dat de dienstverlening afhangt van de beschikbaarheid van medewerkers.

- Als je zelf 2 weken of langer de dienstverlening wil annuleren (bv. omdat je op vakantie bent), dan meld je dit 4 weken op voorhand. Voor afwezigheden van minder dan 2 weken, volstaat melding 1 week vooraf.

## 6.2 Onvoorziene omstandigheden

- Familiehulp moet soms de dienstverlening annuleren wegens onvoorziene omstandigheden, bijvoorbeeld ziekte, familiaal verlof of andere onbeschikbaarheid van je huishoudhulp. We verwittigen je zo snel als haalbaar. Indien mogelijk stellen we je vervanging voor.
- Wij hebben er begrip voor dat je de dienstverlening laattijdig annuleert bij onvoorziene omstandigheden. Wel verwachten we dat je dit zo snel mogelijk doet.

## 7 Dienstencheques: prijs en betaling

- Je betaalt de prestaties met dienstencheques, die je zelf bij de uitgiftemaatschappij moet bestellen.
- Per gepresteerd uur betaal je één dienstencheque.
- De bevoegde overheid bepaalt de prijs van de dienstencheques.
- Familiehulp aanvaardt zowel elektronische als papieren dienstencheques.
- Elektronische prestaties worden door Familiehulp geregistreerd. Je voorziet hiervoor op voorhand voldoende saldo.
- Papieren dienstencheques geef je op het moment van de dienstverlening mee aan je huishoudhulp.
- Je bent zelf verantwoordelijk voor de echtheid, het ondertekenen en de geldigheid van de dienstencheques.

Wanneer er dienstencheques ontbreken of als je ongeldige of vervallen dienstencheques inlevert, dan kan Familiehulp je de geldelijke tegenwaarde van de ongeldige of vervallen dienstencheques aanrekenen. De geldelijke tegenwaarde stemt overeen met het bedrag dat Familiehulp van de overheid zou ontvangen op datum van de opmaak van de factuur. Deze geldelijke tegenwaarde moet je onmiddellijk betalen. Ter informatie vermeldt Familiehulp dat deze tegenwaarde per 1 januari 2023 voor Vlaanderen € 26,98 en voor Brussel € 27,26 bedraagt. Wij zullen evenwel de geldelijke tegenwaarde aanrekenen die op het betreffende moment van toepassing is, deze kan geraadpleegd worden op de website van de betreffende overheid en op de website van Familiehulp.

## 8 Schadegevallen

### 8.1 Melding en bewijs

- Als je aanspraak maakt op vergoeding van schade veroorzaakt door je huishoudhulp, moet je dit schriftelijk melden aan Familiehulp. Dit binnen de twee werkdagen na de datum waarop de schade is ingetreden of na de datum waarop de schade redelijkerwijze had vastgesteld kunnen worden. Familiehulp vergoedt geen laattijdige schademeldingen.
- Je moet de fout van je huishoudhulp, de schade en het oorzakelijk verband tussen beide bewijzen.

### 8.2 Verzekering

Familiehulp heeft een verzekering voor materiële schade veroorzaakt door een fout van een

huishoudhulp. Bij een schadegeval wordt de verzekeraar betrokken. Als klant ga je ermee akkoord om de nodige medewerking te verlenen die de verzekeraar vraagt.

### 8.3 Aansprakelijkheidsbeperking

- De eerste 200 euro van de schade is ten laste van de klant. Dit wordt nooit vergoed door Familiehulp of haar verzekeraar, noch door je huishoudhulp.
- Deze beperking van de aansprakelijkheid van Familiehulp geldt niet ingeval van opzet of grove schuld van Familiehulp en haar aangestelden. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt evenmin bij overlijden of lichamelijk letsel van de klant.

## 9 Discriminatie- en racismebestrijding, welzijn

- Familiehulp maakt bij de selectie van haar werknemers geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging of leeftijd.
- Familiehulp is als werkgever verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen van de Welzijnswet van 4 augustus 1996 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk, de Antiracismewet van 30 juli 1981, de Antidiscriminatiewet van 10 mei 2007 en de Wet Gelijkheid Vrouwen en Mannen van 10 mei 2007.
- De klant en de huishoudhulp mogen ten opzichte van elkaar geen onderscheid maken op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging of leeftijd.

## 10 Klantendienst van Familiehulp dienstencheques

Je kan de klantendienst van Familiehulp dienstencheques bereiken via e-mail op [dienstencheques@familiehulp.be](mailto:dienstencheques@familiehulp.be) of op 078 15 00 45, op werkdagen van 8 tot 17 uur.

Adres: klantendienst Familiehulp Dienstencheques, Hélène Dutrieulaan 10/001, 9051 Gent.

Je contacteert de Klantendienst onder andere voor:

- annuleringen en afwezigheden.
- alle opmerkingen, ontevredenheden of klachten.
- belangrijke aandachtspunten (bv. wanneer bepaalde zaken of situaties bijzondere maatregelen vereisen).

[www.familiehulp.be/klantenzone](http://www.familiehulp.be/klantenzone)

## Informatiedocument over de verwerking van persoonsgegevens

In dit document lees je hoe Familiehulp vzw Familiehulp, met maatschappelijke zetel te 1210 Brussel, Koningsstraat 294, ondernemingsnummer 0409.533.604 jouw persoonsgegevens klant verwerkt bij haar dienstverlening met dienstencheques.

Familiehulp verbindt er zich toe om de persoonsgegevens van de klant te verwerken overeenkomstig de toepasselijke wetgeving inzake de verwerking van persoonsgegevens, waaronder tot 25 mei 2018 de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en vanaf 25 mei 2018 de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

### Omschrijving van de verwerkingen

Familiehulp doet volgende verwerkingen:

#### Klantenbeheer

Familiehulp verwerkt jouw persoonsgegevens in de context van de uitvoering van het klantencontract en de dienstverlening door Familiehulp.

De verwerkingsgrondslag is de contractuele noodzaak, dit wil zeggen dat Familiehulp deze gegevens moet verwerken om het klantencontract te kunnen uitvoeren.

De verstrekking van de betreffende persoonsgegevens is noodzakelijk om de overeenkomst te kunnen sluiten en uitvoeren. Bij gebrek aan verstrekking van de gevraagde persoonsgegevens kan Familiehulp de overeenkomst niet uitvoeren.

Familiehulp zal enkel gezondheidsgegevens verwerken wanneer deze zelf door de klant werden meegegeeld of bekendgemaakt en voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

Behoudens wettelijke bewaarplicht voor een langere termijn, bewaart Familiehulp deze persoonsgegevens gedurende een termijn van maximum vijf jaar na het einde van het klantencontract.

#### Direct marketing

Familiehulp verwerkt jouw persoonsgegevens om je op regelmatige basis nieuwsbrieven te sturen.

De verwerkingsgrondslag is het legitieme belang van Familiehulp, namelijk de vrijheid van vereniging en de vrijheid van ondernemen. Familiehulp heeft een legitiem belang om je nieuwsbrieven over haar werking en dienstverlening te sturen.

Familiehulp bewaart deze persoonsgegevens gedurende een termijn van maximum vijf jaar na het einde van het klantencontract.

## Statistische verwerking

Familiehulp bewaart jouw persoonsgegevens om anonieme statistieken te maken over de gebruikers van haar diensten (bv. demografische gegevens voor het jaarverslag).

De verwerkingsgrondslag is het legitieme belang van Familiehulp, namelijk het recht op transparante communicatie over de maatschappelijke dienstverlening van Familiehulp.

Familiehulp bewaart deze persoonsgegevens gedurende een termijn van maximum vijf jaar na het einde van het klantencontract.

## Omschrijving van de ontvangers

De persoonsgegevens van de klant kunnen worden meegedeeld aan de volgende ontvangers:

- verwerkers, dit zijn dienstverleners die persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van Familiehulp verwerken
- de uitgiftemaatschappij van de dienstencheques
- openbare overheden.

## Rechten van de klant met betrekking tot de verwerking van zijn persoonsgegevens

In de context van de verwerking van zijn persoonsgegevens beschikt de klant kosteloos over de volgende rechten:

- het recht op inzage in en verbetering van zijn persoonsgegevens
- het recht van verzet tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor doeleinden van direct marketing.

Vanaf 25 mei 2018 heeft de klant ook volgende rechten:

- het recht op het wissen van zijn persoonsgegevens of de beperking van de hem betreffende verwerking
- het recht om tegen de verwerking bezwaar te maken, met inbegrip van het recht om zich te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens voor doeleinden van direct marketing
- het recht op gegevensoverdraagbaarheid
- het recht om klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit.

De uitoefening van deze rechten moet overeenkomstig de wettelijke formaliteiten en voorwaarden gebeuren.

## Contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming

Vanaf 25 mei 2018 zal Familiehulp, conform de algemene verordening gegevensbescherming, een functionaris voor gegevensbescherming aanstellen.

telefoon: 02 227 40 10

e-mail: [fvfg@familiehulp.be](mailto:fvfg@familiehulp.be)